

面向人社服务的电子信息工程交互界面优化

董莹

山东省菏泽市曹县人力资源和社会保障局 山东菏泽 274400

【摘要】随着信息技术的快速发展,电子信息工程在社会服务领域的应用日益广泛,尤其在人力资源与社会保障(人社)服务中,交互界面的优化对于提升用户体验、提高服务效率具有重要意义。然而,当前人社服务电子信息交互界面仍存在适用性不足、信息传递不畅、使用便捷性不高等问题。本文围绕人社服务电子信息交互界面的优化展开研究,分析其现存问题,并探讨优化策略,包括人性化设计、信息展示优化、系统响应提升、适应多终端技术等,以期提高交互效率和用户满意度。

【关键词】电子信息工程;人社服务;交互界面;用户体验;优化策略

Optimization of electronic information engineering interaction interface for human and social security services

Dong Ying

Human Resources and Social Security Bureau of Cao County, Heze City,

Shandong Province Cao County, Heze City, Shandong Province 274400

【Abstract】With the rapid development of information technology, electronic information engineering is increasingly widely used in the field of social services, especially in human resources and social security (human resources and social security) services, the optimization of interactive interface is of great significance for improving user experience and service efficiency. However, the current electronic information interaction interface of human and social services still has problems such as insufficient applicability, poor information transmission and low convenience of use. This paper focuses on the optimization of the electronic information interaction interface of human and social services, analyzes the existing problems, and discusses the optimization strategies, including humanized design, information display optimization, system response improvement, multi-terminal technology, etc., in order to improve the interaction efficiency and user satisfaction.

【Key words】electronic information engineering; human and social services; interactive interface; user experience; optimization strategy

引言:

电子信息工程的实现让信息化、智能化的社会公共服务有了技术基础,人社服务作为重要的社会公共服务内容,对其信息化建设也就提出了较高要求,而交互界面正是用户与系统交流的关键组成部分,设计的优劣将直接影响服务的可用性和用户的体验度。然而,目前很多电子信息交互界面的适用性、信息传达、便捷性等方面存在不少问题,直接导致人社服务的高效性、用户体验感下降,为此,本文结合人社服务电子信息交互界面存在的主要问题分析,提出相应的优化策略,以使界面具有更好的功能,为改善相关的系统提供借鉴。

1 电子信息工程在人社服务中应用概述

1.1 电子信息工程人社服务的结合背景

电子信息工程的深度应用,为人力资源与社会保障工作电子化发展提供了信息系统的支撑。电子信息工程面向的人力资源与社会保障工作,则是随着电子信息的发展,将人力资源与社会保障服务逐步转变为智能化、自主化和服务式的便捷型。电子信息工程是一个整体工程,这一工程包括通信、计算机、数据等,可以为人力资源与社会保障部门的信息交流、服务管理以及服务联系提供基础。应用电子信息技术,人力资源与社会保障部门就可以方便地处理数据。进而及时、有效传递数据信息,并在一定程度上提升人力资源与社会保障部门的工作效率和服务质量,也可以方便社会工作者和群众使用。另外,人力资源社会保障部门利用电子信息工程的人工交互界面,也能更快速和方便地传递社保、就业、人才工作等相关信息。

1.2 人社服务电子信息交互界面基本构成

人社服务电子信息交互界面是人社用户与信息之间的交互接口,主要由信息的展示、用户端输入、处理及反馈几

部分组成。信息展示是指与用户相对应的一些信息的展示,包括政策与法规的展示、社保账户信息的展示、就业信息的展示等,从而使用户更好地获取相关信息。用户输入主要是指与人社相关的信息用户的业务办理申请、查询信息、输入验证码等输入模块,输入端的信息由用户输入到后台数据库再转给信息界面。数据处理是指用户输入请求接受以及与数据库匹配数据信息,对其进行运算与计算然后反馈,反馈结果通过接口交互信息反馈给前端。反馈是针对用户信息输入端,用户业务申请办理查询进度的反馈、用户的业务申请审批进度以及状态的反馈等,从而给用户提供高效的服务。通过设计一套完善的人社服务电子信息交互界面,能够使用户信息交互更加简易方便,减少用户信息交互步骤,更好地为人社服务信息化的提供高效的接口,便于信息使用。

2 人社服务电子信息交互界面存在的问题

2.1 交互界面设计中的适用性问题

适老化程度是评判人社服务电子信息交互界面的主要标准,但在实际交互界面设计过程中,还有部分交互界面设计无法满足不同用户人群的需求,交互界面在设计上存在不便捷的问题,即交互界面的排版、操作逻辑过于复杂,导致老年人、低学历用户、视力障碍用户无法办理业务。还有部分交互界面在设计过程中出现了与设备的绑定和固定式的设计问题,使用户的使用范围、使用设备等方面存在限制。人社服务平台是人社部门用来开展社会保险、就业人员、劳动者群体等服务的主体,进行的社保缴纳、缴纳证明、就业状况、补贴获取等人社服务业务涵盖的业务量较大,因此相应的交互界面需要具备明确的指引,更应该为用户提供更多的交互入口,满足用户的使用需求。如交互界面不能够合理设计,在交互界面操作过程中容易让用户造成不适,使用户难以高效、准确完成人社服务业务办理。

2.2 信息传递用户体验的矛盾

人社服务电子信息系统中信息的传递效率和正确率直接关系到体验感的优劣,信息传递过程中的界面信息传递信息的组织方式和表达方式有问题,使界面传递信息具有传递效率低的问题。一部分界面层级过高,需要经过多步骤才能够获得所需信息,存在着操作成本高的问题^[1]。还有一部分在信息表现和描述上过于专业化,表现形式上使用的大量专业术语或者政策性话语,过于晦涩,使普通群众无法了解信息内容。还有部分界面上的界面信息更新不及时或者没有正确进行信息更新提醒,都会影响体验感,使得如果交互界面没有及时对用户信息进行反馈,用户使用界面时,将不得不花费一段时间重新查找用户所需信息。

2.3 交互界面在不同服务场景中的局限性

人社服务包含线上自助办理、线下窗口办理、自助终端办理等多种场景,现有的交互界面对于这些应用场景的适用性弱,也会影响该系统应用的灵活性和可用性。有少部分界面不适合在移动端和PC上进行适配,所以在这些设备上使用时不够灵活。一些自助终端交互界面的交互方式单一,在满足触摸屏使用的便捷性上仍有欠缺,不利于自助办理效率的提升。由于不同的业务应用场景对于交互界面有不同的要求,如果交互界面不能进行有针对性的优化设计,将影响到某些用户群体使用该系统的有效性^[2]。因此,交互界面的优化应该针对具体的应用场景进行,对于在不同场景下和不同设备上的适用性进行提升,提高人社服务的普适性和效率性。

3 面向人社服务电子信息工程交互界面优化

3.1 交互设计的人性化改进策略

人社服务电子信息交互界面人机交互界面优化方向之一就是针对人机交互界面人性化的特征。首先,在人机交互界面上,应当遵循信息语义层次明晰、交互路径显而易见的规则,减少用户的操作次数,提升用户的操作体验。在色彩、字形的搭配设计上,应当遵循人的可阅读性原则,针对老年群体以及视力障碍群体,在字号设置上应适当增大,并且在人机交互过程中,设置相应的高对比度模式供操作人员使用,提高界面的可读性。其次,在用户人机交互的流程上,应当尽量简化用户流程,例如在参保企业或者用户进行社保查询、补贴领取等操作时,尽量为用户提供一键跳转的功能,减少用户浏览过程中的跳转操作。其次,可以通过表单填写的方式,利用文本智能推送为用户提供表单预览功能,使得用户在浏览中自动预设相应信息,提高用户的浏览效率。再次,交互界面需要为用户提供及时反馈功能,例如当用户完成信息查询、业务申请等工作操作后,人机交互系统界面应及时通知操作的进度,减少长时间等待带来的心理焦虑。最后,根据不同的交互群体应该提供对应的自定义选择项^[3]。同时,在人机交互过程中,需要设计一种智能辅助程序,例如弹出一些有关提示框,及时提示用户下一步的操作,并且在界面弹出窗口或者语音的形式进行提示操作步骤,提高用户的操作体验感。

3.2 信息展示方式的优化方案

在人社服务电子信息交互界面中,信息展示的规范性会影响到用户获取核心信息的效率。改进信息展示方法,就需要从信息层级展示、排版结构、交互反馈等方面入手,帮助用户提升对核心信息的识别率和理解力。规范信息展示层级,避免信息堆叠、内容冗余。设计过程中要遵循分级显示的方法原则,将核心信息置于优先层展示,如个人社保账户

基本信息的展示优先显示社保缴费状态、余额等,而次要信息可设置折叠或隐藏在扩展区域之内,减弱其信息干扰。比如,社保查询界面可选择使用“概览+详情”,首屏展示个人社保账户基本信息,而详细信息可通过点选展开,避免因信息过于集中而造成的视觉疲劳。规范信息排版结构,提高信息可读性。使用网格化布局的形式,将信息分布更为平均,避免信息过于密集所带来的视觉疲劳^[4]。使用文本配合图标形式,加强信息直观性。对于数据型信息,可选择表格或图表的形式表现数据,以便于突出数据的可视性,促使用户增强理解力。此外,信息需要具备动态交互的能力,帮助用户增加自身的参与感和体验性,如用户选择提交业务时,系统的业务办理状态也会进行即时更新,并给出动态信息反馈,即用户办理业务时的状态改变后进行自动推送消息,避免用户反复查看。另外,对于可以有所提示,可添加弹窗提示或FAQ链接的方式帮助用户快速查到答案,避免对信息的错误理解导致的操作错误。

3.3 系统响应操作便捷性的提升

系统的反应速度以及便捷程度影响用户使用体验感受,提升响应能力,要从业务处理效率、页面加载优化、智能的操作流程引导等方面入手,能够保证操作顺利进行,降低等待时间。提升业务处理效率,保证系统良好的业务处理能力。在极端访问场景,比如社保缴费高峰时间或者是社保补贴申请的时候,系统能够承受的负载要求,不能因为流量过大而使得用户端等待,更不能因为在访问过程中流量过大而产生系统失败。数据处理过程中,能够减少数据库的读操作,也可以实现较好的响应时间,提升数据读取效率。页面加载,要考虑按需加载的资源,在页面中能够提供较好的展示内容,比如社保办理的界面,可以按照需要提供窗口的办理内容,能够提供用户业务办理界面,这样能够减少页面的加载时间。当然也可以减少页面中图片资源、代码冗余、减少图片压缩率等方式实现页面的访问时间提升,以便操作界面上的响应时间能够更加友好。操作上要使操作次数减少,比如社保查询、社保补贴办理等业务在服务群众的时候,可以提供相应的快速办理操作入口,能够减少人员操作过程中在不同界面之间的切换,使搜索功能能够得到较好的使用,比如关键词的联想、自动的筛选等技术,对于搜索功能提升检索人员的检索效果,使用输入等操作的方式,完成部分数据输

入,满足不同操作群体使用需求。

3.4 适应多终端的界面优化技术

在智能设备普及的背景下,为方便用户在PC端、移动端、自助终端等多种设备上使用人社服务,需要优化人社服务电子信息交互界面的多终端适配。一方面,需要在界面布局、交互方式以及数据同步上优化适配,以保证不同终端上的人社服务电子信息交互界面操作体验。其一,在界面布局设计上,应用界面自适应设计技术,将不同界面视口的大小视为一个界面的规格集,令界面布局和视口格式具备自适应性,根据不同屏幕尺寸对界面结构进行调整^[5]。同时,考虑到自助终端等大屏设备往往难以兼容当前网络流量,还应该优化屏幕字体大小和按钮间距,调整信息同步逻辑,以提升触摸操作的准确定位。其二,在交互方式设计上,也应根据不同终端设计优化策略。以自助终端设备为例,在自适应设计设备上应优化触摸操作的响应速度,并设置语音导航功能以方便各类人群使用。在数据同步的设计上,应该保证不同终端间的交互信息能够共享和同步,比如若用户在PC端提交某业务,能够同步查看业务的进度信息而不需要重复输入查询的资料^[6]。其次,还应优化不同终端下的人社服务电子信息交互界面支持无缝切换,保证用户信息数据不会丢失,如当用户在PC端录入部分表单时,可以借助PC端的人社服务电子交互界面直接切换至移动端,可以做到无缝衔接而不需重新输入某部分信息。

结束语:

电子化的人社服务信息交互界面的优化也是改善人社服务信息化质量与优化用户体验的有效途径,可以通过优化信息交互界面的设计、信息优化显示、优化信息交互系统的处理能力和易用性、关注信息化、移动通信等设备的更多渠道适应与关联等方法优化人社电子服务信息交互系统,尽量增加用户的接受程度和使用效率。后续随着信息化、智能化、移动化时代的推进,应关注更多优化交互界面新方向,寻求更智能化、人性化优化方法,为人社信息化、便捷化、高效化服务建设添砖加瓦。

参考文献

- [1]雷宇乾,郑艳芳,向露,李照鑫,张资静.光标控制设备和目标方向对指点绩效的影响[J].河南科技,2024,51(12):4-8.
- [2]张明,郝志杰,郑秋梅.智慧校园背景下智能平安校园系统的研究与设计[J].微型电脑应用,2023,39(09):1-3.
- [3]徐光会,高俊涛.软件模型被动学习推断综述[J].微型电脑应用,2022,38(11):129-133.